

LA INVERSIÓN DE 1.200 MILLONES PARA DIGITALIZAR ENDESA DESDE 2016, CLAVE PARA GARANTIZAR EL SUMINISTRO EN ESTA CRISIS

- *Endesa destinará otros 950 millones hasta 2022 para la digitalización de sus activos y procesos.*
- *La instalación de telemandos permite realizar maniobras a distancia, recorta los tiempos de reposición del servicio en caso de averías y reduce el desplazamiento de los operarios, lo que está demostrando su efectividad durante la actual crisis provocada por el COVID-19.*
- *Endesa cuenta con más de 20.000 centros de transformación telecontrolados y superará a los 32.000 en 2022.*
- *La digitalización en las plantas de generación eléctrica permite mejorar la operación y la eficiencia energética de las instalaciones.*
- *Está permitiendo dar asistencia remota a los clientes para poder flexibilizar las condiciones de pago, ajustar la potencia contratada o acceder al bono social*

Madrid, 3 de mayo de 2020 – La apuesta por la digitalización realizada por Endesa en los últimos años, con una inversión de 1.200 millones en el periodo 2016-2019, está demostrando su relevancia en la actual situación de emergencia originada por el coronavirus, al contribuir a **garantizar el suministro eléctrico** en las mejores condiciones y con mayor seguridad para los trabajadores y permitir que se mantenga la asistencia a los clientes de manera remota. Tan solo el pasado año, Endesa invirtió 352 millones de euros en la digitalización de sus procesos y activos, una transformación que se acompaña de un refuerzo de la ciberseguridad para minimizar los riesgos asociados al desarrollo digital.

La compañía intensificará en los próximos ejercicios esta apuesta, y destinará cerca de 950 millones adicionales en proyectos de digitalización hasta 2022, de los que 778 millones, el 82%, irán destinados a la red de distribución. Su digitalización está permitiendo realizar **maniobras a distancia, recortar tiempos de reposición de servicio** en caso de averías y reducir el desplazamiento de los **operarios incrementando su seguridad** en el actual contexto de crisis sanitaria.

Una red eléctrica más eficiente

[E-distribución](#), la filial de distribución de Endesa, ha instalado ya más de 20.000 telemandos que permiten realizar maniobras a distancia y en tiempo real desde los centros de control, de manera que se reduce el

tiempo de recuperación del suministro eléctrico en caso de incidencias y se evita el desplazamiento de las brigadas hasta la zona.

En el periodo 2016-2019, Endesa ha invertido 290 millones de euros en la automatización de la red eléctrica y el objetivo es acelerar ese despliegue para superar los 32.000 elementos telecontrolados en 2022. Tan sólo este año, Endesa tiene previsto invertir 90 millones de euros para avanzar en la automatización de la red eléctrica.

Las ventajas de la **automatización de la red** se hacen evidentes en situaciones como la crisis actual provocada por el Covid-19, ya que contribuye a garantizar la calidad del suministro eléctrico y, al mismo tiempo, reduce la carga de trabajo de los operarios en campo, ya que algunas de las incidencias registradas en la red pueden resolverse de manera remota. El telecontrol permite identificar con mayor precisión y rapidez el punto donde se origina una avería, aislarlo para evitar afectar a un mayor número de clientes y acortar los tiempos de respuesta para mejorar la continuidad y calidad del suministro eléctrico.

También permite **gestionar remotamente un gran número de operaciones** sobre los cerca de 12 millones de contadores inteligentes desplegados por e-distribución, reduciendo significativamente los desplazamientos de los trabajadores.

La filial de distribución de Endesa está inmersa en un programa global para la **transformación digital** de todos sus procesos que se abren a nuevas tecnologías e instrumentos, desde el *Big data* y el *machine learning*, a la realidad aumentada, la inteligencia artificial, la robótica o el despliegue de los sensores IOT con el objetivo de mejorar la eficiencia de la red eléctrica.

Entre los proyectos de digitalización de Endesa en la red de distribución destaca el *Network Digital Twin*, el gemelo digital de la red, una **réplica exacta de la red eléctrica** metida en el ordenador con la que poder realizar simulaciones en todas las condiciones posibles, controlar en tiempo real el funcionamiento de los distintos componentes, realizar un mantenimiento preventivo e interactuar con el personal de campo de forma más eficiente. Durante 2019 ha comenzado a desplegarse con los trabajos de modelado 3D de los activos físicos con el escaneado de subestaciones en Barcelona y Málaga

Mejora de la operación en plantas

Endesa apuesta también por la **digitalización en el ámbito de la generación eléctrica**, con una inversión de 21 millones de euros para el periodo 2020-2022. Durante el año 2019 se ha ejecutado el Programa Digi Plant, que se inició en 2018, para el despliegue de aquellas tecnologías digitales que mayor valor añadido aportan a las centrales térmicas de Endesa tanto para mejorar la operación y el mantenimiento de las plantas como la seguridad y salud del personal y la eficiencia energética.

Por ejemplo, Endesa ya está aplicando en sus plantas técnicas de *machine learning* y análisis de datos para realizar **diagnósticos predictivos** que permitan obtener avisos antes de que se produzcan fallos en la maquinaria y evitar así averías. En este sentido se han introducido herramientas digitales para la optimización de operación y mantenimiento, compartir información y mejores prácticas para la mejora de la gestión de los residuos de las centrales y soluciones de radiofrecuencia, para agilizar la gestión y las labores de inventario de los suministros de las plantas.

A través de su filial de renovables, Enel Green Power España, Endesa ha puesto en marcha también durante el último año la iniciativa Sentinel, una aplicación para teléfono móvil que permite la **visualización en tiempo real de los activos hidráulicos, eólicos y solares**, así como la previsión y precios de mercado. También se ha implantado, en la sede central en Madrid, la *Monitoring & Diagnostic Room (MDR)* de energías renovables de Endesa (englobada en el área *O&M Wind & Biomass* de Mantenimiento y Servicios Técnicos) que evalúa la **condición de la flota mundial de aerogeneradores** del grupo Enel, al



que pertenece Endesa, utilizando el análisis de vibraciones como principal técnica de mantenimiento predictivo (PdM), un sistema que analiza las vibraciones que se producen en los aerogeneradores para anticipar posibles averías.

Nuevas vías para estar cerca del cliente

Otro de los pilares de la estrategia de digitalización de Endesa es **la relación con los clientes**, que contará con una inversión cercana a los 150 millones de euros en el periodo 2020-2022 y que, durante esta crisis, está permitiendo atender a los usuarios de forma remota, facilitar el aplazamiento de pagos, la reducción de la potencia contratada y gestionar el bono social a los nuevos colectivos beneficiados.

Dentro de su estrategia de digitalización, la compañía ha incorporado nuevas funcionalidades y herramientas basadas en **Inteligencia Artificial, Robotics y Blockchain** en sus procesos internos y de atención al cliente.

Un ejemplo es el **proyecto Confía**, que utiliza la tecnología blockchain para agilizar el tratamiento de los casos de pobreza energética, ya que permitirá a los servicios sociales de los municipios detectar antes a los clientes en situación de riesgo de exclusión para que se beneficien del bono social.

Endesa cuenta ya con **4,7 millones de clientes digitales** (registrados en endesaclientes o que realizan interacciones por canales digitales) y 3,8 millones de clientes que han optado por la factura electrónica frente a la tradicional en papel, una cifra que se situará en 4,5 millones para 2022.

Además, ha puesto a disposición del cliente la posibilidad de interactuar vía asistentes de voz como Alexa y Google Home y está impulsando la **digitalización de los servicios de atención al cliente**, los conocidos como call centers, incorporando la inteligencia artificial y los asistentes virtuales que podrán atender el 6% de las interacciones este año, un porcentaje que alcanzará el 9% en 2020.

Durante 2019 se han gestionado más de 74.000 consultas de clientes en whatsapp, Twitter y Facebook, casi el doble en el ejercicio anterior, mientras que las gestiones anuales realizadas vía correo electrónico y el chat superan las 600.000.